

Порядок оказания услуги «Облачное хранилище «Cloud Connect» для резервных копий» (далее – порядок).

Содержание

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.	2
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. СОСТАВ, СТОИМОСТЬ УСЛУГ. ОГРАНИЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ.	3
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ.	6
4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ. ОПЛАТА УСЛУГИ.	6
5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.	7
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА.	7
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.	7
8. ПРИЛОЖЕНИЕ К ПОРЯДКУ.	9

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Компания – общество с ограниченной ответственностью «А1 цифровые сервисы»;

Клиент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым компания заключила договор, на основании которого оказывает услугу «Облачное хранилище «Cloud Connect» для резервных копий»;

Договор – заключенный между компанией и клиентом договор об оказании услуг на базе облачной платформы или иное соглашение, являющееся основанием для оказания услуги «Облачное хранилище «Cloud Connect» для резервных копий»;

Центр обработки данных (далее – ЦОД) – используемый для оказания услуги «Облачное хранилище «Cloud Connect» для резервных копий» объект информационной инфраструктуры, расположенный по адресу: г. Минск, ул. Танковая, 11, в котором реализована совокупность решений, технологий и организационных процедур, ориентированных на оказание услуг с заданными параметрами качества. ЦОД соответствует классу отказоустойчивости TIER III (сертифицирован «Uptime Institute»; уровни сертификации: «Tier III Design», «Tier III Facility»);

Облачное хранилище компании – функционирующая на базе принадлежащего компании (и размещенного в ЦОД) оборудования для обработки данных виртуальная платформа, предназначенная для хранения информационных ресурсов клиента и включающая в себя: шлюзы «Cloud Connect», систему хранения данных (далее – дисковое пространство), средства виртуализации, управления и мониторинга. Предоставление клиенту доступа к находящемуся в облачном хранилище информационному ресурсу, осуществляется удалённо (по сети) и с использованием протокола TCP/UDP, защищенного SSL/TLS шифрованием;

Услуга «Облачное хранилище «Cloud Connect» для резервных копий» (далее – услуга или услуга «хранилище «Cloud Connect») – оказываемая с использованием облачного хранилища компании (не находящегося в аттестованном сегменте ЦОД) услуга по хранению информационного ресурса клиента, скопированного с объекта резервирования, с предоставлением клиенту доступа к такому ресурсу (далее – доступ к ресурсу), подключением его к глобальной компьютерной сети Интернет для обеспечения доступа к ресурсу;

Объект резервирования – виртуальная машина (машины), физический сервер (серверы), рабочая станция (станции) клиента, содержащие информационный ресурс клиента;

Информационный ресурс клиента (копия информационного ресурса клиента) (далее – информационный ресурс, ресурс) – организованная совокупность документированной информации, включающая базы данных, другие совокупности взаимосвязанной информации в информационных системах клиента;

Аттестованный сегмент ЦОД – изолированная часть инфраструктуры ЦОД с аттестованной системой защиты информации на соответствие требованиям законодательства Республики Беларусь в области защиты информации, обработка, распространение и (или) предоставление которой ограничено. Аттестованный сегмент входит в область определения системы менеджмента информационной безопасности, реализованной согласно требованиям стандарта ISO/IEC 27001 (СТБ ISO/IEC 27001), а также соответствует требованиям стандарта PCI DSS;

Задание резервного копирования – заданный клиентом сценарий копирования информационных ресурсов клиента в облачное хранилище компании;

Элементы конфигурации услуги «хранилище «Cloud Connect» (далее – элементы/элементы конфигурации) – возможности, предоставляемые клиенту в стандартном или конфигурируемом составе услуги;

Стандартный состав услуги «хранилище «Cloud Connect» – состав услуги, включающий в себя элементы конфигурации, указанные в пункте 2.2. порядка;

Конфигурируемый состав услуги «хранилище «Cloud Connect» – состав услуги, расширенный (измененный) относительно её стандартного состава, посредством дополнения стандартного состава услуги выбранными клиентом элементами конфигурации, указанными в пункте 2.3. порядка;

Отчетный месяц – календарный месяц оказания компанией услуги (с первого по последний календарный день месяца оказания услуги). При подключении услуги не с первого календарного дня месяца, отчетным периодом признается период с даты подключения услуги по последний календарный день месяца подключения (оказания) услуги. В случае прекращения оказания услуги не в последний календарный день месяца, отчетным периодом признается период с первого календарного дня последнего месяца оказания услуги по последний день оказания услуги;

Авторизованный e-mail (далее – **авторизованный e-mail/авторизованный адрес**) – это один или несколько адресов электронной почты, указанных в регистрационной форме или заявлении клиента, по которым возможен прием заявок от клиента без дополнительной идентификации. Заявки клиентов, отправленные с Авторизованного адреса, приравниваются к заявлениям, оформленным на фирменном бланке с печатью и подписью руководителя клиента. Заявки на операции, связанные с расторжением договора или переоформлением клиента (абонента), не могут быть направлены посредством авторизованного адреса;

Баланс лицевого счета – параметр, отражающий начисления за услугу, оказанную в отчетном месяце, а также сведения об оплате услуги;

Учетные данные – набор регистрационных данных клиента, (например: номер договора, имя пользователя, пароль и URL для доступа к шлюзу облачного хранилища и т.д.).

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. СОСТАВ, СТОИМОСТЬ УСЛУГ. ОГРАНИЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ.

2.1. Порядок – неотъемлемая часть договора. Компания вправе в одностороннем порядке изменять порядок, публикуя изменения на сайте aldigital.by. Порядок считается измененным с момента размещения измененной редакции на сайте aldigital.by. Во всем ином, что не урегулировано порядком, клиент и компания руководствуются договором.

2.1.1. Стоимость услуги «хранилище «Cloud Connect» зависит от выбранного клиентом состава услуги, который может быть стандартным (пункт 2.2. порядка) или конфигурируемым (пункт 2.3. порядка).

2.1.2. Стоимость стандартного состава услуги «хранилище «Cloud Connect» включает плату за потребление всех входящих в ее состав элементов конфигурации, указанных в пункте 2.2. порядка.

2.1.3. Стоимость конфигурируемого состава услуги «хранилище «Cloud Connect» включает в себя плату за потребление всех элементов конфигурации, входящих в её стандартный состав, а также плату за дополнительно выбранные клиентом элементы конфигурации, указанные в пункте 2.3. порядка.

2.1.4. Для обеспечения клиенту возможности конфигурировать состав услуги «хранилище «Cloud Connect» исходя из своих потребностей, а также производить предварительный расчет стоимости услуги, сверку её стоимости с учетом выбранного состава услуги, стоимость элементов конфигурации услуги «хранилище «Cloud Connect» указывается отдельно в прейскуранте компании и (или) направляемых клиенту первичных учетных документах.

2.2. Стандартный состав услуги «Cloud Connect».

2.2.1. Элементы конфигурации услуги, указанные в настоящем пункте порядка, являются неотъемлемыми составляющими услуги в стандартном составе.

2.2.2. Стандартный состав услуги включает в себя следующие элементы конфигурации:

2.2.2.1. Выделение в запрошенном клиентом объеме дискового пространства для хранения резервных копий информационного ресурса;

2.2.2.2. Предоставление, на выбор клиента, одной или нескольких возможностей:

- хранение резервных копий информационных ресурсов с виртуальных машин;
- хранение резервных копий информационных ресурсов с физических серверов;
- хранение резервных копий информационных ресурсов с рабочих станций.

2.2.2.3. Предоставление клиенту доступа к ресурсу по сети на скорости до 50 Мбит/с (далее – базовый доступ к ресурсу);

2.2.2.4. Обеспечение бесперебойной работы облачного хранилища (в соответствии с документом компании, определяющем уровень обслуживания (SLA) клиента при оказании услуги).

2.3. Конфигурируемый состав услуги «Cloud Connect».

2.3.1. Выбранные клиентом элементы конфигурации, указанные в настоящем пункте, являются неотъемлемыми составляющими услуги в конфигурируемом составе. Указанные в настоящем пункте элементы конфигурации, предоставляются клиенту только при условии пользования услугой «Cloud Connect».

2.3.2. В зависимости от выбора клиента, конфигурируемый состав услуги может включать в себя следующие дополняющие стандартный состав услуги элементы конфигурации:

2.3.2.1. Доступ к ресурсу «Универсальный»¹;

2.3.2.2. Доступ к ресурсу «ИКТ Магистраль»²;

2.3.2.3. Доступ к ресурсу «Своя сеть»³.

2.3.3. Предоставление клиенту одного из видов доступа к ресурсу, указанных в данном пункте, прекращает базовый доступ клиента к ресурсу.

¹ Доступ к ресурсу «Универсальный» – предоставляемый клиенту доступ к ресурсу по сети на скорости, выбранной в рамках данного вида доступа к ресурсу для исходящего трафика, а также скорость входящего трафика, составляющую 1/10 от скорости, предоставляемой в рамках данного вида доступа к ресурсу.

Доступные значения для изменения базового доступа к ресурсу по сети: 100; 250; 400; 650; 900; 1024; 2048 Мбит/с.

² Доступ к ресурсу «ИКТ Магистраль» – предоставляемый клиенту доступ к ресурсу по сети на скорости, одинаковой для входящего и исходящего трафика.

Доступные значения для изменения базового доступа к ресурсу по сети: 100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с.

³ Доступ к ресурсу «Своя сеть» – предоставляемый клиенту доступ к ресурсу в корпоративной сети клиента на скорости, одинаковой для входящего и исходящего трафика.

Доступные значения для изменения базового доступа к ресурсу по сети: 15; 20; 30; 40; 50; 75; 100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с.

2.4. Клиент, имеющий статус указанный в абзацах 2,3,4 пункта 7 Указа Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента Интернет» **не вправе пользоваться** услугой услуги, если для её оказания доступ к информационному ресурсу должен обеспечиваться (обеспечивается) посредством сети электросвязи общего пользования (глобальной компьютерной сети Интернет); в этом случае, компания вправе отказать клиенту в оказании услуги, а в случае заключения договора, отказаться от него в одностороннем внесудебном порядке.

2.5. Учитывая, что облачное хранилище компании не находится в аттестованном сегменте ЦОД, клиент не вправе осуществлять обработку персональных данных, а также иной информации, выполнение действий с которой требует соблюдения законодательства Республики Беларусь в области защиты информации, обработка, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

2.5.1. Оказывая услугу, компания не осуществляет контроль содержания хранимого клиентом информационного ресурса, а также не осведомлена о характере данных, обрабатываемых, в том числе копируемых клиентом в хранилище «Cloud Connect».

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГ. ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ.

3.1. Запрос на подключение услуг оформляется клиентом посредством заполнения формы заявки на сайте aldigital.by или путём направления письма на электронный адрес sales@aldigital.by с указанием данных согласно Таблице №1 раздела 8 порядка.

3.2. Обработка запросов на подключение услуг производится в рабочее время по местному времени (UTC +3.00 пн-чт с 8:30 до 17:30, пт 8:30 до 16:15). В случае поступления запроса в нерабочее время – в течение рабочего времени следующего рабочего дня.

3.3. Не ранее следующего рабочего дня после получения запроса на услугу, клиенту предоставляется регистрационная форма в электронном виде. Подписанная клиентом регистрационная форма возвращается клиентом в компанию не позднее 10 дней после начала использования услуги. Если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена копия подписанной клиентом регистрационной формы), компания вправе отказать в оказании услуги или приостановить её оказание. При этом, клиент обязан оплатить пользование услугой за период её фактического оказания.

3.4. Услуга начинает оказываться с момента отправки компанией клиенту по электронной почте учетных данных для доступа к облачному хранилищу.

3.5. Подключая услугу, клиент обязан учитывать следующее:

3.5.1. Количество объектов резервирования в одном задании резервного копирования – не более 10 штук;

3.5.2. Размер объектов резервирования в одном задании резервного копирования не должен превышать 8 Терабайт;

3.5.3. После подключения услуги клиенту предоставляются учетные данные для доступа к шлюзу облачного хранилища, а также выделяется запрошенное дисковое пространство;

3.5.4. Для подключения облачного хранилища к своей инфраструктуре резервного копирования, клиент использует консоль «Veeam Backup & Replication», где с помощью меню выбирает опцию «Добавить поставщика услуг» и вводит учетные данные, предоставленные компанией. После этого облачное хранилище появляется в инфраструктуре резервного копирования клиента, как целевой ресурс и работает точно так же, как локальный.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ. ОПЛАТА УСЛУГИ.

4.1. Изменение состава услуги (удаление/добавление) элементов конфигурации и т.д. производится по запросу клиента с авторизованного e-mail на адрес sd@aldigital.by с указанием данных согласно Таблице 1 раздела 8 порядка.

После внесения изменений, компания направляет клиенту электронное письмо, подтверждающее изменение.

4.2. За пользование услугой взимается оплата согласно установленным компанией тарифам:

4.2.1. Фиксированная абонентская плата за пользование услугой взимается ежедневно, равными долями и в зависимости от количества дней в отчетном месяце. Если состав услуг

был изменен, новая абонентская плата будет применена с дня отчетного месяца, в котором произошло такое изменение.

4.3. Услуга считается оказанной в полном объеме независимо от её использования или неиспользования клиентом в отчетном месяце.

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.

5.1. Приостановление, прекращение оказания услуги осуществляется по основаниям и в порядке, предусмотренном договором или порядком. В случае неоплаты стоимости услуги компания оставляет за собой право в одностороннем порядке приостановить её оказание частично (путем приостановки доступа клиента к облачному хранилищу) или полностью (путем блокировки учетной записи клиента).

5.2. В период с момента приостановки доступа клиента к облачному хранилищу до момента блокировки учетной записи, абонентская плата за услугу взимается и подлежит оплате клиентом.

5.3. Резервные копии информационного ресурса клиента, хранятся в облачном хранилище компании в течение 30 календарных дней с момента блокировки учетной записи. По истечении этого времени данные клиента уничтожаются.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА.

6.1. Взаимодействие между клиентом и компанией по вопросам предоставления услуги происходит по телефону +375(29)600-04-21 или электронной почте. Адрес электронной почты: sd@a1digital.by. При отправке сообщений на данный адрес, в теме письма необходимо указывать: УНП клиента и его юридическое наименование. Письма без указания названной информации компанией не рассматриваются. Взаимодействие клиента и компании по вопросам качества оказания услуг осуществляется круглосуточно.

6.2. Обращение клиента по техническим вопросам оказания услуги регистрируется компанией. Компания обеспечивает разрешение технических проблем в порядке и сроки, установленные документом компании, определяющим уровень обслуживания (SLA) клиента при оказании услуги.

6.3. Обращение клиента по техническим вопросам оказания услуги регистрируется компанией. Компания решает возникающие в ходе оказания услуги технические проблемы в соответствии со сроками, указанными документе компании, определяющим уровень обслуживания (SLA) клиента при оказании услуги.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

7.1. Клиент предоставляет компании право полностью или частично передать права и обязанности по договору третьему лицу, без получения дополнительного согласия клиента.

7.2. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации (распространение и (или) предоставление которой ограничено) третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по договору. Для передачи компанией в пользу третьего лица принадлежащей клиенту информации, получение согласия клиента не требуется.

8. ПРИЛОЖЕНИЕ К ПОРЯДКУ.

Таблица №1

Лицевой счет клиента			
УНП клиента			
Данные о клиенте		Телефон клиента	E-mail клиента

Наименование	Ед. изм.	Количество (машин, серверов, станций)/тип	Комментарии
Хранение резервных копий информационных ресурсов с виртуальных машин.	шт.		
Хранение резервных копий информационных ресурсов с физических серверов.	шт.		
Хранение резервных копий информационных ресурсов с рабочих станций.	шт.		
Дисковое пространство ВaaS/Tier4	ГБ		
Доступ к ресурсам «Универсальный» (100; 250; 400; 650; 900; 1024; 2048 Мбит/с)	Мбит/с		
Доступ к ресурсам «ИКТ Магистраль» (100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с)	Мбит/с		
Доступ к ресурсам «Своя сеть» (15; 20; 30; 40; 50; 75; 100; 150; 200; 300; 400; 500; 600; 700; 800; 900; 1024; 1536; 2048; 2560; 3072; 3584; 4096; 4608; 5120; 5632; 6144; 6656; 7168; 7680; 8192; 8704; 9216; 9728; 10240 Мбит/с)	Мбит/с		